

### Information potenzieller Interessenten

Die beiden komplementären Lösungsansätze »Nationallizenz« beziehungsweise »Pay-per-Use« ermöglichen den Zugriff auf umfangreiche geistes- und sozialwissenschaftliche Ressourcen, zu denen potenzielle Interessentengruppen ohne Benutzerkarte einer zugriffsberechtigten Bibliothek, aber auch Studierende und Lehrende vieler Universitäten bislang keinen Zugang hatten.

Die Angebotspalette ist bereits so breit, dass viele Personengruppen mit Interesse an wissenschaftlichen Dokumen-

**Gerade außerhalb wissenschaftlicher Zentren stellen die Öffentlichen Bibliotheken für einen hohen Anteil der potenziellen Zielgruppen von Fachinformationsangeboten eine wichtige Anlaufstelle dar.**

ten und Arbeitsinstrumenten in hohem Maße von beiden Angebotsformen profitieren können. Vor allem im Hinblick auf die potenziellen Einzelnutzer ist der Bekanntheitsgrad der kostenlos beziehungsweise gegen ein moderates Entgelt zugänglichen Ressourcen jedoch noch steigerungsfähig. Dieses Ziel lässt sich nur dann erreichen, wenn nicht nur die wissenschaftlichen Bibliotheken auf die Existenz von Nationallizenz- und Pay-per-Use-Angeboten hinweisen, sondern auch die Öffentlichen Bibliotheken die Verfügbarkeit dieser Angebotsformen bekannt machen.

Gerade außerhalb wissenschaftlicher Zentren stellen die Öffentlichen Bibliotheken für einen hohen Anteil der potenziellen Zielgruppen von Fachinformationsangeboten eine wichtige Anlaufstelle zur Deckung ihres Informationsbedarfs dar. Wenn einzelne Nutzer Interesse an speziellen Fachinformationen bekunden, die von den Öffentlichen Bibliotheken nicht abgedeckt werden können, würde ein Hinweis auf die hier vorgestellten weiterführenden Informationsquellen dem jeweiligen Interessenten möglicherweise doch noch den Zugang zu den gewünschten Informationen und Materialien ermöglichen. Eine größere Bekanntheit der verfügbaren Recherchemöglichkeiten könnte nicht zuletzt ein wenig dabei helfen, die digitale Kluft zwischen Gruppen mit unterschiedlich guten Möglichkeiten des Informationszugangs zu verringern und qualitativ hochstehende Hilfsmittel für die Bewältigung der Informationsflut zur Verfügung zu stellen.

Frank Daniel, Christine Maier,  
Peter Mayr, Hans-Christian  
Wirtz

## Die Kunden dort bedienen, wo sie sind

### DigiAuskunft besteht Bewährungsprobe / Seit Anfang 2006 in Betrieb

Informationen werden heute zunächst im Internet gesucht – auch regelmäßige Bibliotheksnutzer machen dies nicht anders. Die Bibliotheken haben sich darauf eingestellt und mit Online-Katalogen, digitalen Bibliotheken, Volltextbanken und der Endnutzer-Fernleihe virtuelle Dependancen im Netz aufgebaut. Diese Angebote werden idealerweise durch einen digitalen Auskunftsdienst ergänzt.<sup>1</sup> Die Internet-Trainerin Anne Lipow sagte schon vor sechs Jahren zutreffend: »It's the librarian's job, to meet the users where they are...«<sup>2</sup> Auch auf zahlreichen deutschsprachigen Bibliothekswebsites gibt es folglich heute individuelle Beratung und Informationsvermittlung in unterschiedlicher Form: als E-Mail-Kontakt, über Webformulare und in den vergangenen Jahren auch vermehrt als Chat.

**B**ibliotheken sind auf dem Markt der Informationsdienstleister einem zunehmenden Konkurrenzdruck von kommerzieller Seite ausgesetzt. Eine Reihe von – oft kostenpflichtigen – Expertenportalen und Human Answer-Diensten bieten ihre Hilfe an, denn »die Leute suchen Antworten, keine Dokumente«<sup>3</sup>.

### Arbeitsteilige Informationsvermittlung

Wollen Bibliotheken trotz verminderter Personalressourcen und sinkender Ertrags auf Dauer im Bereich der webbasierten Auskunftsdienste Fuß fassen und nicht bei reinen Katalogauskünften stehenbleiben, ist ein gemeinsames Vorgehen erforderlich. Wie beim Datenbankerwerb bringt auch im Auskunftsbereich ein Konsortium eine Reihe von Vorteilen mit sich<sup>4</sup>:

- Arbeitersparnis durch gemeinsame Konzeption, Software-Entwicklung, Arbeitsplanung, Schulung und Festlegen von Leitlinien;
- Kostenersparnis durch Verteilung von Kosten für die Software, Upgrades und Marketing auf mehrere Bibliotheken;
- Erweiterung des Angebots durch höhere zeitliche Verfügbarkeit, wenn die Bereitschaft zeitversetzt von unterschiedlichen Bibliotheken abgedeckt wird, dies ist vor allem im Chat-Bereich wichtig;
- Verbesserung des Angebots durch fachliche Spezialisierung der beteiligten Bibliotheken und Weiterleitung an externe Spezialisten, wenn lokal die passenden Ressourcen und Kenntnisse fehlen;
- größere Bekanntheit, wenn eine Dienstleistung bei allen Bibliotheken unter einem wiedererkennbaren gemeinsamen Logo angeboten wird.

Beispiele aus anderen Ländern, wie [247ref.org](http://247ref.org), [biblioteksvagden.dk](http://biblioteksvagden.dk), [- 1 Hermann Rösch: Digitale Auskunft: Entwicklung, Stand und Perspektiven. Leipzig, 2004. In: Information macht Bildung. Leipzig, 23. bis 26. März 2004, zugleich 93. Deutscher Bibliothekartag, 55. Jahrestagung der Deutschen Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis e.V., Wiesbaden 2004, Seite 307–317
- 2 Zitiert nach Karen G. Schneider: The Distributed Librarian: Live, Online, Real-Time Reference. In: Internet Librarian, 2000. \(\[www.ala.org/ala/online/inetlibrarian/2000columns\]\(http://www.ala.org/ala/online/inetlibrarian/2000columns\)\)
- 3 Marc Barach vom Live!Advice-Anbieter Ingenio.com, zitiert nach Bernd Hendricks: Kluge Menschen. In: Wirtschaftswoche, Nr.10, 6. März 2006, Seite 122
- 4 Siehe Anm. 1 \(Rösch\)](http://biblio</a></p>
</div>
<div data-bbox=)



theek.nl, machen deutlich, dass die angloamerikanischen Länder, Skandinavien und die Niederlande im Gegensatz zu den deutschen Bibliotheken die Möglichkeiten der vernetzten digitalen Informationsvermittlung früh erkannt haben. Neben dem weltweit eingesetzten System QuestionPoint von OCLC<sup>5</sup> halten zahlreiche andere Firmen zu sehr unterschiedlichen Preisen Software für den digitalen Auskunftsdienst bereit.<sup>6</sup>

### Auskunftskooperation in Deutschland

In Deutschland hat die Deutsche Internetbibliothek einen ersten Schritt in Richtung Kooperation unternommen. Mehr als 90 – meist Öffentliche – Bibliotheken nehmen an diesem Verbund teil, der aber vorrangig ein Webverzeichnis anbietet.<sup>7</sup> E-Mail-Anfragen werden nach einem festgelegten Mengenschlüssel weitgehend ohne Berücksichtigung inhaltlicher oder geographischer Faktoren an die beteiligten Bibliotheken zur Beantwortung verteilt.

Einen eigenen Auskunftservant regionaler Art, der jedoch mit dem weltweiten QuestionPoint-Netz verbunden ist, betreiben die Frankfurter Bibliotheken mit »InfoPoint«, in der sich unter anderen die Universitätsbibliothek Frankfurt, die Stadtbüchereien Frankfurt und die Deut-

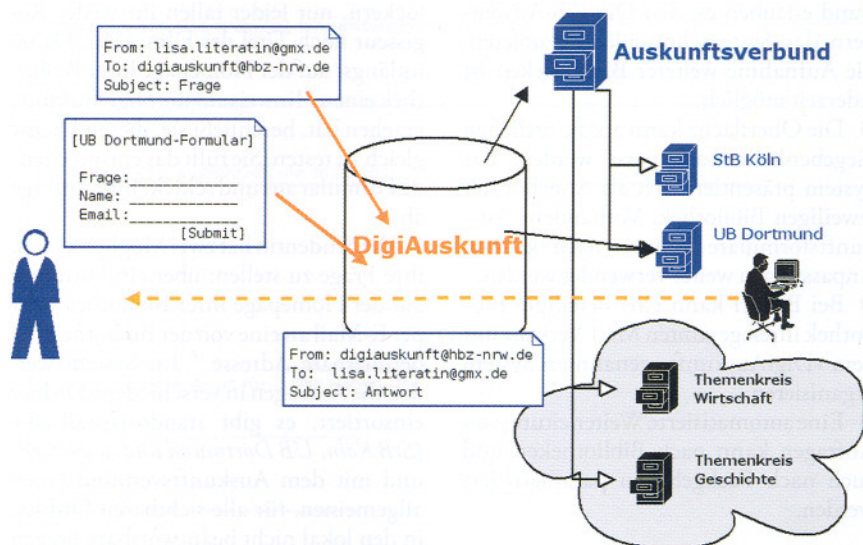


Abbildung 1. Ablauf einer typischen Auskunftsanfrage – Es gibt zwei Möglichkeiten, Fragen zu stellen: über ein Formular auf der Homepage der Bibliothek oder per E-Mail an eine von der Bibliothek frei definierbare Adresse (linke Seite); im System werden die Anfragen in verschiedene Ordner einsortiert (rechte Seite) und beantwortet.

sche Bibliothek zusammengeschlossen haben. »Wir wollen Google etwas entgegensetzen«, sagt Rita Albrecht, die Koordinatorin des Dienstes.<sup>8</sup>

### Auskunft im DigiBib-Verbund

Online-Angebote werden immer vielfältiger und komplexer, aber die zugehörige Beratung und Vermittlung ist im Netz oft noch unbefriedigend gelöst – und dies angesichts stetig steigender E-Mail-Nutzung. Die meisten Bibliotheken kennen das Problem schon seit mehr als zehn Jahren: Wenn ein ganzes Auskunftsteam die per Mail oder Webformular eintreffenden Fragen mit einem herkömmlichen E-Mail-Programm beantworten soll, ergeben sich systembedingte Nachteile:

- Mangelnde Flexibilität: Anfragen können nur am jeweiligen Arbeitsplatz-PC bearbeitet werden.
- Es existiert kein zentrales Archiv von Anfragen und Antworten.
- Es besteht die Gefahr, dass Anfragen lange liegen bleiben, doppelt bearbeitet (und beantwortet!) oder auch übersehen werden.
- Ein Einsatz- und Vertretungsplan oder ein interner Mail-Verteiler schaffen Abhilfe, die daran angeschlossenen Kollegen müssen jedoch über die erledigten Fälle informiert werden, was wiederum das Mail-Aufkommen erhöht.
- Eine statistische Erfassung ist sehr aufwändig.

Im Rahmen der Digitalen Bibliothek<sup>9</sup> des hbz<sup>10</sup> bieten über 180 Bibliotheken ihre Dienste an – jeweils mit einer individuell zugeschnittenen Sicht. Als Ergänzung zur Metasuche über eine Vielzahl von freien und konsortial erworbenen Datenbanken und Katalogen, einem kooperativ erstellten Webverzeichnis und der Online-Fernleihe lag es daher nahe, einen gemeinsamen Auskunftsdienst in die DigiBib zu integrieren.

Auf Anregung der Kommission Digitale Bibliothek des Beirats für das hbz wurde im Frühjahr 2005 bei einer Anwenderbesprechung von interessierten Großstadt-, Universitäts- und Fachhochschulbibliotheken eine Ad-Hoc-AG gegründet.<sup>11</sup> Diese AG erarbeitete ein Pflichtenheft und testete verschiedene auf dem Markt befindliche Software-Produkte, von denen letztlich nur die auch im Frankfurter Verbund und von der ZLB Berlin verwendete Software QuestionPoint<sup>12</sup> den Erfordernissen entsprach. Aus folgenden Gründen entschied sich die AG mit Zustimmung von Kommission und hbz jedoch für eine Eigenentwicklung auf Grundlage der Open-Source-Software OTRS:

- Es handelt sich bei OTRS um ein sehr leistungsfähiges deutschsprachiges System, das vom hbz jederzeit schnell nach den Wünschen des Konsortiums verändert werden kann.
- Die frei erhältliche Basissoftware und ein überschaubarer Programmierauf-

5 www.questionpoint.org

6 Zum Beispiel 24/7 Reference, OnDemand, Convey Systems, Virtual Reference Librarian, DocuTek und so weiter

7 www.internetbibliothek.de

8 FAZ online, 22. November 2004: Suchdienst für Wissenschaftler gestartet

9 www.digibib.net

10 Hochschulbibliothekszentrum des Landes Nordrhein-Westfalen, Köln – www.hbz-nrw.de

11 Teilnehmer: UB Dortmund www.ub.uni-dortmund.de, FHB Dortmund www.fhb.fh-dortmund.de, StLB Dortmund www.bibliothek.dortmund.de, UB Düsseldorf www.ub.uni-duesseldorf.de, Hamburger Bücherhallen www.buecherhallen.de, USB Köln www.ub.uni-koeln.de, StB Köln www.stbib-koeln.de, UB Wuppertal www.bib.uni-wuppertal.de

12 Die USB Köln hatte bereits Anfang 2004 Überlegungen angestellt, ein professionelles und komfortables System zur Bearbeitung von E-Mail-Anfragen einzuführen. Da auch die Teilnahme an einem kooperativen Auskunftservant erwogen wurde, bot sich QuestionPoint an, das während einer dreimonatigen Testphase allerdings nicht vollständig überzeugen konnte. Die hohen Lizenzkosten sowie der schleppende Support führten schließlich dazu, dass die USB Köln den Einsatz von QP nicht weiter verfolgte.



wand erlauben es, den DigiBib-Anwendern das System kostenlos anzubieten, die Aufnahme weiterer Bibliotheken ist jederzeit möglich.

■ Die Oberfläche kann an die örtlichen Gegebenheiten angepasst werden, das System präsentiert sich als Angebot der jeweiligen Bibliothek. Vorhandene Auskunftsformulare können nach kleinen Anpassungen weiter verwendet werden.

■ Bei Bedarf kann eine beteiligte Bibliothek ihren gesamten Mail-Verkehr mit dem »DigiAuskunft« genannten System organisieren.

■ Eine automatisierte Weiterleitung von Anfragen kann nach Bibliotheken und auch nach Fachgebieten parametrisiert werden.

### Technische Umsetzung

OTRS kommt aus dem Kundensupport-Bereich (siehe Info-Kasten unten auf dieser Seite) und basiert auf Perl<sup>13</sup> und MySQL<sup>14</sup>. Durch die für ein Internetprojekt relativ lange Entwicklungsgeschichte liegt hier ein ausgereiftes Produkt vor, das sehr flexibel ist und die Zusammenarbeit auch mehrerer Institutionen optimal unterstützt. Gleichzeitig können die Eigenheiten der teilnehmenden Bibliotheken berücksichtigt und Standardantworten, Anreden und Signaturen individuell formuliert und im System hinterlegt werden.

Obwohl sich die Arbeitsabläufe einer Kundendienst- und Auskunftsanfrage gleichen (neue Anfragen sichten, gegebenenfalls verteilen und weiterleiten, Anfragen zur eigenen Bearbeitung für andere sperren, Antworten an den Kunden senden), bewirken unterschiedliche Begrifflichkeiten<sup>15</sup> doch einen »gefühlten Kulturunterschied«. Viele Bezeichnungen in der Oberfläche wurden daher angepasst, um die Akzeptanz des Systems in den Bibliotheken zu steigern. Außerdem wurde seitens des hzb eine Erweiterung geschrieben, die es ermöglicht, neben Vorlagen für komplette Antworten auch Textbausteine zu verwenden.

Folgendes Szenario zeigt, wie typischerweise eine Auskunftsanfrage abläuft (siehe hierzu auch Abbildung 1 auf Seite 559):

Lisa Literatin ist Studentin an der UB Dortmund. Für ein Referat in einem Seminar über österreichische Literatur möchte sie das Werk der Nobelpreisträgerin *Elfriede Jelinek* vorstellen. Sie weiß, dass einer ihrer Romane verfilmt wurde und möchte gerne ihren Vortrag mit einem kurzen Filmbeispiel daraus auf-

lockern, nur leider fallen ihr weder Regisseur noch Titel des Filmes ein. Da sie unlängst auf der Homepage ihrer Bibliothek einen Hinweis auf die DigiAuskunft gesehen hat, beschließt sie, diesen Dienst gleich zu testen. Sie füllt das entsprechende Formular aus und schickt ihre Anfrage ab.

Die Studentin hat zwei Möglichkeiten, ihre Frage zu stellen: über ein Formular auf der Homepage ihrer Bibliothek oder per E-Mail an eine von der Bibliothek frei definierbare Adresse.<sup>16</sup> Im System werden die Anfragen in verschiedene Ordner einsortiert, es gibt standortspezifische (*StB Köln, UB Dortmund und so weiter*)<sup>17</sup> und mit dem Auskunftsverbund einen allgemeinen, für alle sichtbaren Ordner, in den lokal nicht beantwortbare Fragen eingestellt werden können. Lisas Anfrage landet zunächst automatisch im Ordner UB Dortmund.

Sebastian Sucher ist ein altgedienter Informationsbibliothekar an der UB Dortmund. Er lässt sich entweder per E-Mail über die neu eingegangene Anfrage informieren und meldet sich dann über eine Webseite<sup>18</sup> mit seinem persönlichen Passwort am System an oder er schaut hin und wieder in die Anwendung hinein, die er während seines Arbeitstags in einem separaten Browserfenster geöffnet lässt.

Der Bibliothekar bekommt jederzeit die für seinen Standort und die für den gesamten Verbund noch offenen Fragen angezeigt. Der Zugriff auf bereits von Kollegen bearbeitete Fragen ist automatisch gesperrt. Die zur eigenen Bearbeitung markierten Fragen können separat aufgerufen werden. Wenn eine gesperrte Frage nicht in einer festgelegten Zeit beantwortet wird, erfolgt eine Warnung an

alle Bearbeiter eines Standorts – später, falls nötig, auch an den gesamten Verbund.

Sebastian Sucher sperrt nun die Anfrage und beginnt mit seinen Recherchen. Schon nach kurzer Zeit hat er herausgefunden, dass es sich bei dem gesuchten Film um »Die Klavierspielerin« unter der Regie von *Michael Haneke* handelt. Der Bibliothekar sucht noch einige Rezensionen und findet auch heraus, dass der Film als DVD in der Stadtbibliothek verfügbar ist. Mit diesen Angaben nebst automatisch eingefügter Begrüßungs- und Grußformel formuliert er seine Antwort. Diese wird per Mail an Lisa Literatin verschickt, eine Kopie wird im Archiv gespeichert und ist anonymisiert für die anderen BibliothekarInnen des Auskunftsverbunds verfügbar. Die Studentin ist über die rasche kompetente Antwort begeistert, leiht die DVD aus und hält einen ausgezeichneten Vortrag.

In diesem Beispiel sind die Ordner nach Institutionen organisiert, denkbar wäre aber auch eine thematische Gruppierung, wie sie im unteren Bereich der Grafik (Abbildung 1) angedacht ist. Mehrere Bibliotheken, die im Bereich Wirtschaft spezialisiert sind, könnten sich zu einem »Themenkreis« zusammenschließen und gemeinsam Anfragen aus diesem Bereich beantworten. Genauso können auch Bibliotheken an einem Ort eine Gruppe bilden.

Wie erwähnt stehen bereits beantwortete Anfragen anonymisiert in einer durchsuchbaren »Wissensbasis« allen Teilnehmern des Verbunds zur Verfügung, darüber hinaus können zu häufigen Themen FAQs<sup>19</sup> angelegt werden. Jeder FAQ-Eintrag kann mit unterschiedlichen Berechtigungen versehen werden und wahlweise nur den Bearbeitern oder – über ein externes Anzeigeskript – auch den Bibliothekskunden zur Verfügung gestellt werden. Ein umfangreiches Sta-

### Open Source Projekt OTRS

OTRS ([www.otrs.org](http://www.otrs.org)) entstand als internes Supportsystem des deutschen Linux-Anbieters SuSE (inzwischen von Novell aufgekauft). Seit 2001 wird die Software aber als Open Source Projekt weiterentwickelt. Schätzungen gehen von 20 000 Installationen weltweit aus, unter den Benutzern finden sich beispielsweise die NASA, General Motors oder DaimlerChrysler. Im Bibliotheksbereich setzt die International University Bremen OTRS ebenfalls in der Auskunft ein. Bei Bedarf kann auf den (natürlich kostenpflichtigen) Support der Firma OTRS GmbH zurückgegriffen werden.

13 [www.perl.org](http://www.perl.org)

14 [www.mysql.org](http://www.mysql.org)

15 »Agent« vs. »Bibliothekar«, »Ticket« vs. »Anfrage«, »Queue« vs. »Ordner« und so weiter

16 Beziehungsweise an die allgemeine Adresse [digiauskunft@hbz-nrw.de](mailto:digiauskunft@hbz-nrw.de)

17 Wenn an verschiedene Abteilungen adressierte Mails voneinander getrennt werden sollen, können pro Standort auch mehrere Unterordner definiert werden, zum Beispiel Fernleihe, Webredaktion, Lektorat und so weiter.

18 <http://digiauskunft.digibib.net>

19 Frequently Asked Questions: häufig gestellte Fragen



istikmodul ermöglicht vielfältige Analysen.

### Praxisbetrieb

Nachdem vom hzb ein Testsystem aufgesetzt wurde, konnte die OTRS-Anwendung auf Herz und Nieren geprüft werden. Die erste Bewertung fiel jedoch recht negativ aus: zu viele Funktionen, unverständliche Benennungen, unübersichtliche Web-Oberfläche.

Mithilfe einer vom hzb zur Verfügung gestellten Kurzdokumentation sowie selbsterstellten Anleitungen wurden die Mitarbeiter in den Bibliotheken trotzdem schnell mit den wichtigsten Funktionen vertraut. Besonders geachtet wurde auf die Handhabung von Anfragen (bearbeiten, weiterleiten, verschieben an andere Teilnehmer, Zwischennotiz anlegen), auf den Umgang mit Textbausteinen sowie die Arbeit mit dem Fragenarchiv und

**Anders als im Ausland ist das Image von deutschen Bibliotheken trotz aller Anstrengungen immer noch recht traditionell – Problemlösung und Beantwortung von Sachfragen werden von den Kunden meist nicht erwartet.**

den Aufbau einer Wissensdatenbank zur Nachnutzung im täglichen Auskunftsdienst. Der Test lief in den einzelnen Bibliotheken insgesamt zufriedenstellend und brachte viele Anregungen zur Verbesserung der Software, die vom hzb unmittelbar aufgegriffen und umgesetzt wurden. Am Ende stand eine an bibliothekarischen Bedürfnissen und Arbeitsweisen orientierte Software, die den Vergleich mit kommerziellen Systemen nicht zu scheuen braucht.

Die DigiAuskunft startete Anfang 2006 planmäßig zunächst in der StLB Dortmund, kurze Zeit später folgten die USB Köln, die UB Dortmund und die StB Köln sowie im April die FHB Köln. Für jeden Standort sind einige – nicht allzu umfangreiche – Vorarbeiten nötig: Anpassung des Webformulars, Anlegen der Textbausteine und Signaturen, Aufbau der Wissensdatenbank und Festlegung lokalspezifischer Standardtexte. Mittlerweile liegt auch ein ausführliches Handbuch vor, und das hzb bietet allen Anwendern halbtägige Schulungen an, sodass neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schnell eingearbeitet werden kön-

### –DigiAuskunft: Sie fragen, wir antworten.–

Abbildung 2. Eingabemaske für Anfragen an die DigiAuskunft

nen. Bei Startproblemen und zur Diskussion von Softwareverbesserungen steht eine interne Mailingliste aller Anwender zur Verfügung.

Das System hat sich in der Praxis bewährt. Die Bearbeitung von Anfragen wurde erheblich vereinfacht und kann bequem von jedem Internet-PC aus erfolgen. Etwa 80 Prozent der Anfragen werden zu lokalen Themen rund um die jeweilige Bibliothek gestellt (Fragen zum Bestand, zum Ausleihkonto, zu bestimmten Serviceleistungen), reine Sachfragen wie die eines Kunden aus Amsterdam, der einen Artikel zur westfälischen Geschichte suchte, sind allerdings noch selten. Bisher mussten daher kaum Anfragen an den gesamten Verbund weitergeleitet werden.

Kontakt zu den Autoren: Frank Daniel, Leitung Recherche & Elektronische Dienste, StB Köln, daniel@stbib-koeln.de; Dr. Christine Maier, USB Köln, Dezernentin (komm.) Informationsdienste/Neue Medien, maier@ub.uni-koeln.de; Peter Mayr, hzb Köln, Gruppe Portale, mayr@hzb-nrw.de; Hans-Christian Wirtz, StLB Dortmund, Leitung Informationsvermittlung & Elektronische Ressourcen, hwirtz@stadtdo.de; die Web-Adressen der beteiligten Bibliotheken: www.bibliothek.dortmund.de, www.stbib-koeln.de, www.ub.uni-koeln.de

### Marketing

Nach Erfahrungen der StLB Dortmund genügt es nicht, das Auskunftsfeld von einzelnen Webseiten und aus der Digitalen Bibliothek heraus zu verlinken. Die Nutzung stieg erst stark an, als direkt auf der Homepage mit einem unübersehbaren Logo ein Zugang eingerichtet wurde.

Doch dies reicht – wie bei allen bibliothekarischen Dienstleistungen – nicht aus. Vielmehr muss aktiv für den Dienst geworben werden – nicht nur mittels Pressearbeit. So können die Bibliotheken engen Partnern (Schulen, Studienseminaren, Uni-Instituten, Berufsakademien und so weiter) Links und Logos für eine Einbindung der DigiAuskunft anbieten, hinzu kommen übliche Werbemittel wie Lesezeichen, Postkarten, Faltblätter und Ähnliches.

Auch die Bewerbung des Dienstes in Schulungs- und Einführungsangeboten von Bibliotheken ist sehr vielversprechend. Grundsätzlich muss dabei deutlich werden, dass Bibliotheken mehr können, als bloße Bestandsfragen zu beantworten. Anders als in den oben erwähnten Beispielen aus dem Ausland ist das Image von deutschen Bibliotheken trotz aller Anstrengungen immer noch recht traditionell – Problemlösung und





Für den neuen Service muss aktiv und phantasievoll geworben werden – die Stadt- und Landesbibliothek Dortmund macht es vor.

Beantwortung von Sachfragen werden von den Kunden meist nicht erwartet.

### Aussichten

Im Laufe des Sommers werden zunächst 18 weitere Bibliotheken in den Echtbetrieb gehen – und noch mehr stehen in den Startlöchern. Eine Mitwirkung ist übrigens nicht zwingend an die Teilnahme an der DigiBib gebunden, sie ist jedoch für externe Bibliotheken kostenpflichtig. Auch lokale Zusammenschlüsse passend zu den entsprechenden Portalen<sup>20</sup> sind geplant und lassen sich mit der Software, wie gesagt, gut organisieren. Kooperation und Vernetzung mit anderen Auskunftsverbünden sind vorgesehen, denn schließlich gelten die genannten Vorteile solcher Zusammenschlüsse auch in größerem Maßstab.

Abgesehen von weiteren kleineren Verbesserungen in der Software ist für dieses Jahr noch der Einbau eines Chat-Moduls in Vorbereitung – denn unsere Kunden wollen ja nicht nur dort bedient werden, wo sie gerade sind, sondern möglichst auch sofort. Doch keine Angst: Jede Bibliothek hat die freie Wahl, ob sie dies anbieten möchte, und chatten ist gar nicht so schwer...

<sup>20</sup> Zum Beispiel [www.dobib.de](http://www.dobib.de), [www.koeln-bib.de](http://www.koeln-bib.de)